

Engagée pour *la collectivité!*



**PLAN DE
RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE**
2021 - 2023

Table des matières

» Message de la présidente et chef de la direction	4
» Introduction	5
» Mission, vision, valeurs et orientations stratégiques	6
» Gouvernance	7
 Pilier 1 : <i>Les joueuses et joueurs</i>	8
 Pilier 2 : <i>L'environnement</i>	12
 Pilier 3 : <i>Notre personnel</i>	15
 Pilier 4 : <i>La communauté</i>	18
» Annexe 1 : Tableau synoptique	23
» Annexe 2 : Contributions aux objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable et motifs relatifs aux objectifs non retenus	27



Message de la présidente et chef de la direction

Favoriser l'intérêt de la collectivité québécoise fait partie de la mission de Loto-Québec depuis sa création, il y a plus de 50 ans. Tous nos bénéficiaires retournent à la communauté sous diverses formes, dont le versement d'un dividende annuel au gouvernement, qui sert à financer les grandes missions de l'État. Si les retombées économiques de nos activités sont généralement bien connues, ce n'est pas toujours le cas pour les retombées sociales et environnementales.

J'ai le plaisir de vous présenter notre plan de responsabilité sociétale 2021-2023, qui concrétise nos actions pour un développement durable et qui reflète davantage les contributions de l'ensemble de notre organisation à la collectivité. Élaboré en complémentarité et en cohérence avec notre planification stratégique 2020-2023, il se fonde sur les acquis du plan de commercialisation responsable 2015-2020.

Bien que ce plan présente un portrait global de nos actions en responsabilité sociétale d'entreprise (RSE), au cœur de notre démarche figure toujours la commercialisation responsable de l'offre de jeux de hasard et d'argent. Nos mesures de jeu responsable sont optimisées à chacune des étapes de nos activités de commercialisation afin que nous puissions offrir un environnement de jeu intègre et sécuritaire, et elles font l'objet d'un processus d'amélioration continue. Ceci nous vaut, depuis 2009, le niveau 4 du cadre du jeu responsable de la World Lottery Association, soit la plus haute certification internationale en la matière.

En plus de veiller à ce que notre offre comporte le moins de risques possible, nous nous assurons de respecter l'environnement en implantant des mesures écoresponsables, notamment en ce qui a trait à l'impression de nos billets de loterie et à la gestion de nos établissements.

Nous soutenons également la communauté entre autres grâce à nos contributions aux arts et à la culture ainsi qu'à

divers organismes sans but lucratif. Nous accompagnons par ailleurs les événements que nous commanditons dans l'amélioration de leurs pratiques de RSE.

Pour mener à bien notre mission et notre démarche de RSE, nous avons la chance de pouvoir compter sur la force vive que constitue notre personnel. Déjà engagés en matière de parité et d'équité salariale, nous nous sommes récemment dotés d'une politique détaillant de façon formelle notre engagement pour la diversité et l'inclusion. Nous souhaitons accroître la diversité au sein de notre organisation afin que la composition de notre personnel soit le reflet de la population québécoise, et offrir un milieu de travail inclusif favorisant le respect, la valorisation et la reconnaissance. Il s'agit d'enjeux qui me tiennent particulièrement à cœur. Je veux que nous soyons exemplaires à cet égard.

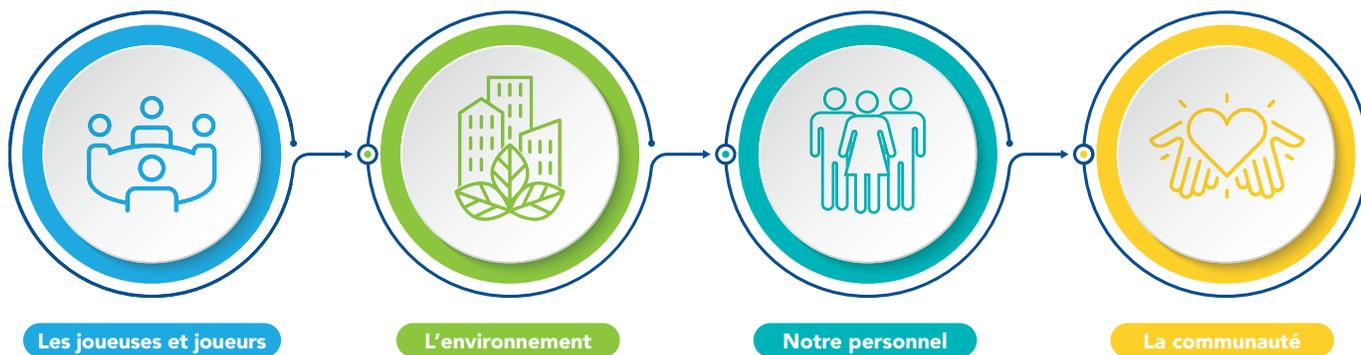
Avec ce plan, nous poursuivons notre contribution en tant que société d'État à la stratégie gouvernementale de développement durable et allons dans le sens du Plan pour une économie verte 2030. Nous adhérons aussi au Programme des Nations Unies pour le développement, qui vise à éradiquer la pauvreté tout en protégeant la planète. Nous avons retenu 6 de ses 17 objectifs, en fonction de notre réalité.

Je suis persuadée que la mise en œuvre de ce plan permettra de répondre aux attentes élevées – et justifiées – de la population à l'égard de la RSE. C'est donc avec fierté que je vous invite à le parcourir.

🗨️ **Ce plan présente un portrait global de nos actions en responsabilité sociétale d'entreprise.** 🗨️

Lynne Roiter
Présidente et chef de la direction

Un portrait global de notre démarche de responsabilité sociétale d'entreprise



Ce nouveau plan de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE), auquel tous les secteurs de l'organisation ont collaboré, marque un virage important par rapport aux versions précédentes. De 2008 à 2015, nous avons présenté deux plans d'action de développement durable, qui ont fait place au plan de commercialisation responsable en 2015. Cette évolution est le reflet de notre démarche de RSE. Celle-ci se veut plus globale, tout en étant solidement ancrée dans notre modèle d'affaires.

Nous trouvons en effet pertinent de fournir une vue à 360 degrés de nos actions en matière de RSE. La commercialisation responsable de notre offre demeure évidemment la pierre angulaire de notre démarche étant donné notre secteur d'activité, mais d'autres engagements s'y ajoutent, dans des domaines tels que l'environnement, la culture, le tourisme et le développement régional. Nous sommes choyés, à Loto-Québec, d'avoir autant de moyens pour travailler de pair avec la collectivité.

Ce plan a été élaboré en cohérence avec notre code de commercialisation responsable, intitulé *Nos règles du jeu*, et sert de levier à notre plan stratégique 2020-2023, dont l'une des orientations est de contribuer à la collectivité de manière engagée sur les plans social, économique et environnemental. Il incarne également des valeurs chères à la population québécoise, qui accorde de plus en plus d'importance à la responsabilité des entreprises – au-delà de l'aspect économique –, à la protection de l'environnement ainsi qu'à la diversité et à l'inclusion.

Notre plan s'articule autour de quatre piliers :

- **Les joueuses et joueurs** : offrir une expérience de jeu positive ;
- **L'environnement** : réduire notre empreinte environnementale ;
- **Notre personnel** : favoriser la diversité, l'inclusion et le mieux-être ;
- **La communauté** : contribuer à l'essor économique, culturel et social du Québec.

Nous mesurons régulièrement les retombées de nos actions de RSE en fonction d'indicateurs de performance afin de nous assurer d'être en bonne voie d'atteindre nos cibles. Une reddition de compte est incluse dans chacun de nos rapports annuels, comme le prévoit la *Loi sur le développement durable*.

Enfin, pour permettre à la population québécoise de constater à quel point Loto-Québec est un vecteur notable de RSE au Québec, nous veillerons à déployer une stratégie de mise en valeur de nos actions à cet égard, ce qui contribuera certainement au sentiment de fierté commun envers notre société d'État.

Mission

Gérer l'offre de jeux de hasard et d'argent de façon efficiente et responsable en favorisant l'ordre, la mesure et l'intérêt de la collectivité québécoise.

Orientations stratégiques 2020-2023

Faire vivre au client une expérience positive à travers tous les canaux de distribution

Proposer une offre de jeu-divertissement répondant aux attentes des clients

Contribuer à la collectivité de manière engagée sur les plans social, économique et environnemental

Accroître l'agilité et faire évoluer les façons de faire

Vision

Proposer un divertissement de choix aux Québécoises et aux Québécois grâce à une offre attrayante, novatrice et compétitive, tout en demeurant un chef de file mondial en matière de commercialisation responsable.

Valeurs

Intégrité et agilité
Performance globale et innovation
Centré client et créateur d'émotions
Synergie et plaisir

Gouvernance

Notre structure nous permet d'intégrer les principes de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) à notre gouvernance de même qu'à nos activités.

Le comité de RSE, qui relève du conseil de direction puis du conseil d'administration, a une vision globale de nos engagements à cet égard. Son mandat est de prioriser et d'optimiser les mesures de RSE pour l'ensemble de Loto-Québec. Il voit à la mise en œuvre du plan de RSE et contribue à la reddition de compte de notre organisation en la matière. Il est piloté par la Vice-présidence corporative au jeu responsable, aux communications et à la responsabilité sociétale, et est composé de gestionnaires dirigeant les unités d'affaires. Il se réunit de cinq à six fois par année.

Nos priorités pour les prochaines années sont les suivantes :

Stratégie : Personnifier un leadership de changement positif

Action structurante

Intégrer davantage de balises de RSE en amont de nos décisions d'affaires

Indicateur

- 100 % des politiques organisationnelles évaluées en fonction de la RSE

Stratégie : Promouvoir notre démarche de RSE et en mesurer les résultats

Action structurante

Augmenter la participation de nos parties prenantes dans notre démarche de RSE

Indicateurs

- Un minimum de 75 communications par année regroupant nos actions de RSE
- 85 % de notre personnel reconnaissant l'apport de nos actions de RSE à l'atteinte de nos objectifs organisationnels
- Participation à un minimum de 12 structures de concertation avec nos parties prenantes qui nous amènent à bonifier notre démarche de RSE

Conseil d'administration



Conseil de direction



Comité RSE

Pilier 1

Les joueuses et joueurs





Les joueuses et joueurs

Offrir une expérience de jeu positive

Stratégie 1 : Assurer nos standards élevés en matière de commercialisation responsable

Depuis 2009, nous détenons le plus haut niveau de certification du cadre du jeu responsable de la World Lottery Association (WLA), soit le niveau 4. Souhaitant demeurer un chef de file mondial en commercialisation responsable, nous sommes engagés dans un processus d'amélioration continue à cet égard. Nous veillons également au maintien de normes de contrôle rigoureuses afin d'assurer un environnement de jeu intègre et sécuritaire.

Action structurante 1

Étalonner nos pratiques en matière de commercialisation responsable

Indicateurs

- Renouvellement de la certification en jeu responsable de niveau 4 de la WLA
- Mise en œuvre des conditions de succès pour le renouvellement de la certification Norme de contrôle de sécurité de la WLA (ISO/CEI 27001)

Stratégie 2 : Informer et sensibiliser nos joueuses et nos joueurs en matière de jeu responsable afin de leur offrir une expérience de jeu positive

Tous nos jeux, de leur conception à leur distribution, suivent un processus rigoureux visant à en diminuer les risques. Au cœur de nos préoccupations se trouvent les joueuses et les joueurs. Nous nous sommes engagés à les informer et à les outiller afin qu'elles ou ils puissent prendre des décisions éclairées et ainsi vivre une expérience de jeu positive, que ce soit dans nos établissements, chez nos détaillantes et nos détaillants ou sur notre site de jeu en ligne. Pour ce faire, nous consacrons chaque année des ressources considérables. Nous multiplions les actions éducatives et novatrices et mettons à la disposition des joueuses et des joueurs divers outils pour leur permettre de conserver des habitudes de jeu à faible risque.

Action structurante 2

Démystifier les notions de jeu et de hasard

Indicateurs

- 9 % de la clientèle des établissements terrestres ayant eu une interaction avec un(e) animateur(trice) d'un Centre du hasard
- 60 % des joueurs(euses) connaissant les messages principaux du jeu responsable
- Hausse de 8 % des visites sur le site lejeudoitrestreunjeu.com ainsi que dans l'onglet Bien joué! des pages de lotoquebec.com
- 100 % des messages publicitaires faisant la promotion du jeu responsable
- Au moins 3 nouvelles initiatives d'information et de sensibilisation en matière de jeu par année

Action structurante 3

Implanter de nouveaux outils pour favoriser une expérience de jeu positive

Indicateurs

- 20 % de la clientèle des casinos en ligne ayant appliqué la mesure volontaire d'enregistrer une limite de temps de jeu et/ou de pertes d'argent
- Implantation d'un système de repérage des joueurs(euses) en ligne présentant un risque

Action structurante 4

Assurer une commercialisation responsable de nos jeux auprès de nos parties prenantes

Indicateurs

- 100 % des détaillant(e)s de loterie ayant suivi la formation sur la commercialisation responsable du programme des Loteries
- 100 % des détaillant(e)s d'appareils de loterie vidéo ayant suivi une formation sur la commercialisation responsable de la Société des établissements de jeux du Québec

Stratégie 3 : Veiller à ce que nos joueuses et nos joueurs présentant des difficultés bénéficient d'un soutien adapté à leurs besoins

Quel que soit le rôle des membres du personnel ou des entreprises sous-traitantes, nous nous assurons qu'ils comprennent bien la nature et l'importance de la commercialisation responsable. La formation joue un rôle prépondérant dans cette démarche. Nous voyons également à repérer les personnes éprouvant des problèmes de jeu et à diriger celles qui en ressentent le besoin, ainsi que leurs proches s'ils le souhaitent, vers les ressources d'aide appropriées. De plus, étant donné la forte croissance du jeu en ligne, nous accordons une attention particulière à celles et ceux qui s'y adonnent, notamment en leur offrant des outils leur permettant d'avoir un portrait juste de leur activité de jeu.

Action structurante 5

Offrir divers outils de soutien à nos joueurs(euses) présentant des difficultés

Indicateurs

- 25 % des joueurs(euses) autoexclu(e)s de nos casinos terrestres et de nos salons de jeux ayant accepté une offre d'aide et de soutien
- Implantation d'un outil de clavardage pour soutenir les joueurs(euses) en ligne
- Implantation d'un nouveau programme de soutien aux joueurs(euses) en ligne autoexclu(e)s

Action structurante 6

Outiller notre personnel en matière de jeu responsable

Indicateur

- 95 % de notre personnel actif formé en jeu responsable

Stratégie 4 : Collaborer au développement des meilleures pratiques en matière de jeu responsable

Depuis de nombreuses années, nous entretenons une étroite collaboration avec les milieux de la recherche et de la santé, et nous soutenons des études sur les jeux de hasard et d'argent. En suivant les divers projets de recherche et d'analyse et en collaborant à certains d'entre eux, nous nous assurons de demeurer à l'avant-garde en ce qui concerne le développement de notre offre de jeu et des mesures de jeu responsable qui permettent de l'encadrer. Chaque année depuis près de 20 ans, nous remettons 22 M\$ au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). En plus de financer la recherche sur le jeu, cette somme permet au MSSS de soutenir les actions visant à prévenir le jeu excessif et à traiter les problèmes liés à la participation aux jeux de hasard et d'argent, tant pour la personne concernée que pour son entourage. En collaboration avec le MSSS, de même qu'avec divers partenaires du réseau de la santé et du milieu de la recherche, nous veillons constamment à ajuster nos communications, nos activités de sensibilisation et l'offre de soutien à la lumière des meilleures pratiques.

Action structurante 7

Contribuer à la recherche sur le jeu responsable

Indicateur

- Contribution annuelle à 5 projets de recherche en matière de jeu responsable



Les stratégies de cette section répondent aux objectifs de développement durable de l'ONU suivants :



Pilier 2

L'environnement





L'environnement

Réduire notre empreinte environnementale

Stratégie 5 : Contribuer à l'atteinte de la cible de réduction de 37,5 % des émissions de GES du gouvernement du Québec dans son Plan pour une économie verte 2030

Alors qu'une action immédiate est attendue dans la lutte contre les changements climatiques, nous avons procédé à une évaluation rigoureuse de notre empreinte environnementale en réalisant un bilan avec l'aide d'une firme externe spécialisée. Notre empreinte carbone, principalement attribuable à nos bâtiments et à notre flotte de véhicules, a déjà diminué de près de 23 % par rapport à 2009. À la lumière des résultats, nous élargissons notre stratégie de réduction de nos émissions de gaz à effet de serre (GES), notamment en mesurant les impacts du télétravail, une pratique qui est de plus en plus courante.

Action structurante 8

Réduire nos émissions de GES

Indicateurs

- 25 % de réduction de nos émissions de GES en fonction de notre bilan corporatif
- Développement d'une mesure des impacts du télétravail sur notre bilan d'émissions de GES

Stratégie 6 : Déterminer et poser des actions afin de réduire davantage notre empreinte environnementale

Nous avons déjà entrepris de nombreuses actions pour réduire nos impacts environnementaux, notamment ceux liés à nos établissements (casinos, salons de jeux, hôtels, bureaux administratifs, etc.) et à l'impression de nos billets de loterie. À la suite d'une réflexion sur nos façons de faire pour l'ensemble de nos activités, nous nous sommes fixé des objectifs encore plus ambitieux, notamment pour la gestion des technologies de l'information et des communications (TIC) ainsi que celle des matières résiduelles.

Action structurante 9

Poursuivre l'évolution de notre système de gestion de la performance globale de nos bâtiments

Indicateurs

- 100 % de nos certifications BOMA BEST renouvelées et maintenant leur niveau d'excellence
- Obtention de la certification *ICI on recycle +* pour 6 de nos établissements de jeux

Action structurante 10

Intégrer davantage dans nos activités le principe des 4R : repenser, réduire, réutiliser, recycler

Indicateurs

- 4 projets d'amélioration des TIC développés par le Comité numérique responsable
- Récupération de 72 % des matières recyclables dans nos établissements de jeux
- Récupération de 50 % des matières compostables dans nos établissements de jeux
- Recyclage des composantes des appareils de loterie vidéo (taux de mise en valeur)
- 6 billets à gratter imprimés sur un support contenant 100 % de matières recyclées postconsommation
- 75 % des billets à gratter imprimés sur un papier certifié FSC



Les stratégies de cette section répondent aux objectifs de développement durable de l'ONU suivants :



Pilier 3

Notre personnel





Notre personnel

Favoriser la diversité, l'inclusion et le mieux-être

Stratégie 7 : Nous engager dans une culture de diversité et d'inclusion, et exercer une influence positive auprès de l'ensemble de nos parties prenantes

Nous nous sommes dotés d'une politique opérationnelle sur la diversité et l'inclusion afin de présenter nos engagements en la matière et d'en faire une priorité. Nous souhaitons nous positionner comme un chef de file au Québec à cet égard. En plus d'être engagés pour la parité et l'équité salariale, nous portons une attention particulière à nos pratiques de recrutement de façon à accroître la diversité au sein de notre personnel. Nous visons ainsi à mieux refléter la population québécoise, ce qui nous permet de compter sur une diversité de talents et d'apporter une réelle valeur ajoutée à notre organisation, et ce, au bénéfice de la collectivité.

Action structurante 11

Favoriser la diversité et l'inclusion

Indicateur

- 50 % des embauches effectuées au sein de personnes issues de la diversité

Action structurante 12

Promouvoir des pratiques favorisant l'intégration des personnes handicapées sur les plans physique et social

Indicateurs

- Mise en place de 2 plateaux de travail pour des personnes atteintes d'une déficience intellectuelle avec ou sans trouble du spectre de l'autisme
- Mise en œuvre d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Stratégie 8 : Assurer un milieu de travail harmonieux, sain et inclusif

Notre personnel constitue un atout indispensable pour l'accomplissement de notre mission; il est au cœur de notre réussite. Son engagement est essentiel pour que la responsabilité sociétale d'entreprise demeure bien ancrée dans nos façons de faire. Ainsi, nous poursuivons nos actions visant à offrir un milieu de travail harmonieux, sain et inclusif, propice à l'épanouissement, c'est-à-dire où le respect, la valorisation et la reconnaissance sont toujours présents. Les gestionnaires jouent un rôle important à cet égard, et c'est pourquoi nous les mettons directement à contribution. Des initiatives favorisant la santé et le mieux-être sont également au programme.

Action structurante 13

Inculquer la notion de leadership inclusif

Indicateur

- 100 % de nos gestionnaires actifs(ives) formé(e)s sur les biais inconscients

Action structurante 14

Mettre en place les meilleures pratiques favorisant la santé et le mieux-être en entreprise

Indicateur

- Obtention du niveau 3 de la certification Entreprise en santé



Les stratégies de cette section répondent aux objectifs de développement durable de l'ONU suivants :



Pilier 4

La communauté





La communauté

Contribuer à l'essor économique, culturel et social du Québec

Stratégie 9 : Participer au développement de la société québécoise par notre contribution financière

Tous les profits découlant de nos activités sont retournés à la collectivité. Chaque année, nous versons ainsi un montant considérable au gouvernement sous forme de dividende. Cette somme bénéficie à toute la population puisqu'elle contribue au financement des services publics. Pour maximiser notre contribution à l'économie québécoise, nous veillons à assurer la performance de l'ensemble de notre offre et à gérer nos ressources avec efficacité et efficience, notamment en améliorant constamment nos façons de faire.

Action structurante 15

Gérer l'offre de jeux de hasard et d'argent de façon responsable dans l'intérêt de la collectivité québécoise

Indicateur

- Dividende annuel versé au gouvernement du Québec

Stratégie 10 : Optimiser l'impact positif de nos contributions aux arts et à la culture pour les collectivités

Nous sommes présents dans le milieu des arts et de la culture depuis plus de 40 ans grâce à la Collection Loto-Québec et à notre programme de commandites événementielles à travers le Québec. La Collection Loto-Québec, l'une des plus importantes collections d'entreprise du Québec, rassemble près de 5 000 œuvres réalisées par plus de 1 200 artistes d'ici. Les œuvres de la Collection sont mises en valeur dans divers lieux, dont nos casinos, et nous les rendons toujours plus accessibles. Nous soutenons également la création québécoise par l'intermédiaire de partenariats novateurs, notamment pour promouvoir la relève.

Action structurante 16

Être présents dans toutes les régions du Québec

Indicateur

- 17 régions administratives ayant bénéficié d'une activité de la Collection Loto-Québec ou de notre programme de commandite

Action structurante 17

Soutenir les artistes émergents ou de la relève

Indicateur

- Mise de l'avant des artistes émergents ou de la relève dans 50 % des activités développées en collaboration avec la Collection Loto-Québec

Action structurante 18

Favoriser la visibilité des œuvres de la Collection Loto-Québec et leur rayonnement dans l'environnement numérique

Indicateur

- Présentation numérique d'œuvres de la Collection Loto-Québec

Stratégie 11 : Accompagner nos événements-partenaires dans l'amélioration de leur démarche de RSE

Nous avons soutenu de nombreux événements depuis la mise sur pied de notre programme de commandite. Celui-ci s'appuie sur des critères tels que les retombées sociales et économiques pour la communauté et le pouvoir d'attraction touristique. Afin d'être cohérents avec les grands principes qui guident nos activités, nous priorisons les événements qui mettent de l'avant la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Assumant pleinement notre rôle de chef de file dans la commandite de festivals au Québec et en matière de RSE, nous offrons l'accompagnement nécessaire à nos partenaires événementiels.

Action structurante 19

Intégrer l'écoconditionnalité dans l'attribution de nos commandites

Indicateur

- Implantation d'une nouvelle politique organisationnelle sur la commandite afin d'accroître nos exigences en matière de RSE

Stratégie 12 : Poursuivre notre démarche de solidarité envers la communauté

Nous contribuons au financement de nombreux organismes sans but lucratif (OSBL) depuis 1977. Ces OSBL, qui sont notamment responsables de la gestion de kiosques de loterie ou gestionnaires de salles de bingo, favorisent l'entraide et la solidarité, et contribuent au mieux-être de la collectivité dans plusieurs domaines. En 2019-2020, nous leur avons remis un total de 17,7 M\$. Nous souhaitons mesurer l'impact de ces contributions afin de maximiser leur pertinence. Les membres de notre personnel jouent également un rôle important en s'impliquant en grand nombre dans les causes philanthropiques que nous soutenons.

Action structurante 20

Poursuivre notre contribution à des OSBL

Indicateurs

- Contribution financière annuelle aux OSBL exploitant des kiosques de loterie et des salles de bingo
- Soutien financier à des OSBL (autres que ceux exploitant des kiosques et du bingo) et à des projets caritatifs
- Implantation d'une mesure des retombées générées par nos contributions

Action structurante 21

Promouvoir l'action citoyenne auprès de notre personnel

Indicateur

- 33 % de notre personnel impliqué dans la communauté



Les stratégies de cette section répondent aux objectifs de développement durable de l'ONU suivants :



Annexe 1

Tableau synoptique

Orientation	Stratégie	Action structurante	Indicateur	Départ 31 mars 2020	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023	
LA GOUVERNANCE	Personnifier un leadership de changement positif	Intégrer davantage de balises de RSE en amont de nos décisions d'affaires	Proportion de politiques organisationnelles évaluées en fonction de la RSE	Nouvelle dimension	Mise en place	100 %	
	Promouvoir notre démarche de RSE et en mesurer les résultats	Augmenter la participation de nos parties prenantes dans notre démarche de RSE	Nombre de communications regroupant nos actions de RSE	–	50	75	
			Proportion de notre personnel reconnaissant l'apport de nos actions de RSE à l'atteinte de nos objectifs organisationnels	79 %	80 %	85 %	
			Nombre de collaborations avec nos parties prenantes qui nous amènent à bonifier notre démarche de RSE	10	11	12	
Pilier LES JOUEURS(EUSES) Expérience de jeu positive	1. Assurer nos standards élevés en matière de commercialisation responsable	Étalonner nos pratiques en matière de commercialisation responsable	Renouvellement de la certification en jeu responsable de niveau 4 de la WLA	–	–	Certification	
			Mise en œuvre des conditions de succès pour le renouvellement de la certification Norme de contrôle de sécurité de la WLA (ISO/CEI 27001)	Certifié	Audit de surveillance	Audit de surveillance	
	2. Informer et sensibiliser nos joueurs(euses) en matière de jeu responsable afin de leur offrir une expérience de jeu positive	Démystifier les notions de jeu et de hasard	Proportion de la clientèle des établissements terrestres ayant eu une interaction avec un(e) animateur(trice) d'un Centre du hasard	8 %	8 %	9 %	
			Proportion de joueurs(euses) qui connaissent les messages principaux du jeu responsable	54 %	56 %	60 %	
			Hausse des visites sur le site lejeudoitesterunjeu.com ainsi que dans l'onglet Bien joué! des pages de lotoquebec.com	–	6 %	8 %	
			Proportion de messages publicitaires faisant la promotion du jeu responsable	100 %	100 %	100 %	
			Nombre de nouvelles initiatives d'information et de sensibilisation en matière de jeu	–	3	3	
			Proportion de la clientèle des casinos en ligne ayant appliqué la mesure volontaire d'enregistrer une limite de temps de jeu et/ou de pertes d'argent	16,9 %	17,5 %	20,0 %	
		Implanter de nouveaux outils pour favoriser une expérience de jeu positive	Implantation d'un système de repérage des joueurs(euses) en ligne présentant un risque	–	Projet pilote	Implantation	
			Assurer une commercialisation responsable de nos jeux auprès de nos parties prenantes	Proportion de détaillant(e)s de loterie ayant suivi la formation sur la commercialisation responsable du programme des Loteries	63 %	95 %	100 %
	Proportion de détaillant(e)s d'ALV ayant suivi une formation sur la commercialisation responsable de la Société des établissements de jeux du Québec	97 %		100 %	100 %		
	3. Veiller à ce que nos joueurs(euses) présentant des difficultés bénéficient d'un soutien adapté à leurs besoins	Offrir divers outils de soutien à nos joueurs(euses) présentant des difficultés	Proportion de joueurs(euses) autoexclu(e)s de nos casinos terrestres et de nos salons de jeux ayant accepté une offre d'aide et de soutien	20,6 %	23,0 %	25,0 %	
			Implantation d'un outil de clavardage pour soutenir les joueurs(euses) en ligne	–	–	Implantation	
			Implantation d'un nouveau programme de soutien aux joueurs(euses) en ligne autoexclu(e)s	–	–	Implantation	
		Outiller notre personnel en matière de jeu responsable	Proportion de notre personnel actif formé en jeu responsable	94 %	95 %	95 %	
	4. Collaborer au développement des meilleures pratiques en matière de jeu responsable	Contribuer à la recherche sur le jeu responsable	Nombre de collaborations à des projets de recherche en matière de jeu responsable	5	5	5	
	Pilier L'ENVIRONNEMENT Empreinte environnementale	5. Contribuer à l'atteinte de la cible de réduction de 37,5 % des émissions de GES du gouvernement du Québec dans son Plan pour une économie verte 2030	Réduire nos émissions de GES	Taux de réduction de nos émissions de GES en fonction de notre bilan corporatif	-22,7 %	-24,0 %	-25,0 %
				Développement d'une mesure des impacts du télétravail sur notre bilan d'émissions de GES	–	Projet pilote	Mesure développée
		6. Déterminer et poser des actions afin de réduire davantage notre empreinte environnementale	Poursuivre l'évolution de notre système de gestion de la performance globale de nos bâtiments	Nombre de certifications BOMA BEST renouvelées et maintenant leur niveau d'excellence	–	4	5
				Nombre de nos établissements de jeux certifiés <i>ICI on recycle +</i>	–	–	6
			Intégrer davantage dans nos activités le principe des 4R : repenser, réduire, réutiliser, recycler	Nombre de projets d'amélioration des TIC développés par le Comité numérique responsable	–	0	4
				Taux de récupération des matières recyclables dans nos établissements de jeux	–	70 %	72 %
Taux de récupération des matières compostables dans nos établissements de jeux				–	40 %	50 %	
Taux de mise en valeur des composantes des ALV				–	Valeur de départ et cible	–	
Nombre de billets à gratter imprimés sur un support contenant 100 % de matières recyclées postconsommation				–	4	6	
Proportion de billets à gratter imprimés sur un papier certifié FSC				57 %	65 %	75 %	

Orientation	Stratégie	Action structurante	Indicateur	Départ 31 mars 2020	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023
Pilier NOTRE PERSONNEL Diversité, inclusion et mieux-être	7. Nous engager dans une culture de diversité et d'inclusion, et exercer une influence positive auprès de l'ensemble de nos parties prenantes	Favoriser la diversité et l'inclusion	Proportion d'embauches de personnes issues de la diversité	–	40 %	50 %
		Promouvoir des pratiques favorisant l'intégration des personnes handicapées sur les plans physique et social	Nombre de plateaux de travail élaborés pour des personnes atteintes d'une déficience intellectuelle avec ou sans trouble du spectre de l'autisme	0	0	2
	8. Assurer un milieu de travail harmonieux, sain et inclusif	Inculquer la notion de leadership inclusif	Mise en œuvre d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées	–	Implantation	–
		Mettre en place les meilleures pratiques favorisant la santé et le mieux-être en entreprise	Proportion évolutive de nos gestionnaires actifs(ives) formé(e)s sur les biais inconscients	–	100 %	100 %
Pilier LA COMMUNAUTÉ Essor culturel et économique, et engagement social	9. Participer au développement de la société québécoise par notre contribution financière	Gérer l'offre de jeux de hasard et d'argent de façon responsable dans l'intérêt de la collectivité québécoise	Dividende annuel versé au gouvernement du Québec	Monitoring annuel	Monitoring annuel	Monitoring annuel
	10. Optimiser l'impact positif de nos contributions aux arts et à la culture pour les collectivités	Être présents dans toutes les régions du Québec	Nombre de régions administratives ayant bénéficié d'une activité de la Collection Loto-Québec ou de notre programme de commandite	–	16	17
		Soutenir les artistes émergents ou de la relève	Proportion des activités développées en collaboration avec la Collection Loto-Québec mettant de l'avant des artistes émergents ou de la relève	50 %	50 %	50 %
		Favoriser la visibilité des œuvres de la Collection Loto-Québec et leur rayonnement dans l'environnement numérique	Présentation numérique d'œuvres de la Collection Loto-Québec	–	–	Implantation
	11. Accompagner nos événements-partenaires dans l'amélioration de leur démarche de RSE	Intégrer l'écoconditionnalité dans l'attribution de nos commandites	Implantation d'une nouvelle politique organisationnelle sur la commandite afin d'accroître nos exigences en matière de RSE	–	Implantation	–
	12. Poursuivre notre démarche de solidarité envers la communauté	Poursuivre notre contribution à des OSBL	Contribution financière remise annuellement aux OSBL exploitant des kiosques de loterie et des salles de bingo	17,5 M\$	Monitoring annuel	Monitoring annuel
			Soutien financier à des OSBL (autres que ceux exploitant des kiosques et du bingo) et à des projets caritatifs	155 496 \$	Monitoring annuel	Monitoring annuel
			Implantation d'une mesure des retombées générées par nos contributions	–	Projet pilote	Mesure développée
		Promouvoir l'action citoyenne auprès de notre personnel	Taux d'implication de notre personnel dans la communauté	28,4 %	30,0 %	33,0 %

Liste des sigles

ALV	Appareil de loterie vidéo
FSC	Forest Stewardship Council
GES	Gaz à effet de serre
OSBL	Organisme sans but lucratif
RSE	Responsabilité sociétale d'entreprise
TIC	Technologies de l'information et des communications
WLA	World Lottery Association

Annexe 2

Contributions aux objectifs de la Stratégie
gouvernementale de développement durable
et motifs relatifs aux objectifs non retenus

La *Loi sur le développement durable* spécifie que chaque ministère, organisme et entreprise compris dans l'Administration doit indiquer les objectifs particuliers qu'il ou elle s'était fixés, en conformité avec ceux de la Stratégie gouvernementale de développement durable, ou, le cas échéant, les motifs pour lesquels aucun objectif particulier n'a été déterminé étant donné le contenu de la stratégie adoptée. La présente annexe répond à cette exigence.

Notre plan de responsabilité sociétale 2021-2023 apporte des contributions significatives aux enjeux propres à notre organisation tout en répondant pleinement aux activités incontournables de la Stratégie gouvernementale et de sa directive de prolongation 2021-2022. Ces principales contributions sont exprimées ci-dessous en faisant le lien entre les actions structurantes et les indicateurs prévus à notre plan ainsi que les objectifs gouvernementaux.

Plan de responsabilité sociétale 2021-2023 de Loto-Québec

Stratégie gouvernementale de développement durable (SGDD)

Action structurante	Indicateur	Objectif de la SGDD 2015-2020	Thème prioritaire 2021-2022
Intégrer davantage de balises de RSE en amont de nos décisions d'affaires	Proportion de politiques organisationnelles évaluées en fonction de la RSE	(1.2) Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics	(1) Approvisionnement responsable (5) Évaluation de la durabilité des interventions gouvernementales
Augmenter la participation de nos parties prenantes dans notre démarche RSE	Nombre de communications regroupant nos actions de RSE	(2.5) Aider les consommateurs à faire des choix responsables	-
	Proportion de notre personnel reconnaissant l'apport de nos actions de RSE à l'atteinte de nos objectifs organisationnels	(1.2) Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics	(5) Évaluation de la durabilité des interventions gouvernementales
	Nombre de collaborations avec nos parties prenantes qui nous amènent à bonifier notre démarche de RSE	(1.3) Favoriser l'adoption d'approches de participation publique lors de l'établissement et de la mise en œuvre des politiques et des mesures gouvernementales	
Étaloner nos pratiques en matière de commercialisation responsable	Renouvellement de la certification en jeu responsable de niveau 4 de la WLA	(5.2) Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires	-
	Mise en œuvre des conditions de succès pour le renouvellement de la certification Norme de contrôle de sécurité de la WLA (ISO/CEI 27001)		
Démystifier les notions de jeu et de hasard	Proportion de la clientèle des établissements terrestres ayant eu une interaction avec un(e) animateur(trice) d'un Centre du hasard		
	Proportion de joueurs(euses) qui connaissent les messages principaux du jeu responsable		
	Hausse des visites sur le site lejeudoitrestreterunjeu.com ainsi que dans l'onglet Bien joué! des pages de lotoquebec.com		
	Proportion de messages publicitaires faisant la promotion du jeu responsable		
	Nombre de nouvelles initiatives d'information et de sensibilisation en matière de jeu		
Implanter de nouveaux outils pour favoriser une expérience de jeu positive	Proportion de la clientèle des casinos en ligne ayant appliqué la mesure volontaire d'enregistrer une limite de temps de jeu et/ou de pertes d'argent		
	Implantation d'un système de repérage des joueurs(euses) en ligne présentant un risque		
Assurer une commercialisation responsable de nos jeux auprès de nos parties prenantes	Proportion de détaillant(e)s de loterie ayant suivi la formation sur la commercialisation responsable du programme des Loteries		
	Proportion de détaillant(e)s d'ALV ayant suivi une formation sur la commercialisation responsable de la Société des établissements de jeux du Québec		
Offrir divers outils de soutien à nos joueurs(euses) présentant des difficultés	Proportion de joueurs(euses) autoexclu(e)s de nos casinos terrestres et de nos salons de jeux ayant accepté une offre d'aide et de soutien		
	Implantation d'un outil de clavardage pour soutenir les joueurs(euses) en ligne		
	Implantation d'un nouveau programme de soutien aux joueurs(euses) en ligne autoexclu(e)s		
Outils pour notre personnel en matière de jeu responsable	Proportion de notre personnel actif formé en jeu responsable	(1.4) Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	-
Contribuer à la recherche sur le jeu responsable	Nombre de collaborations à des projets de recherche en matière de jeu responsable	(5.2) Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires	-
Réduire nos émissions de GES	Taux de réduction de nos émissions de GES en fonction de notre bilan corporatif	(1.1) Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique (7.2) Appuyer l'électrification des transports et améliorer l'efficacité énergétique de ce secteur pour développer l'économie et réduire les émissions de GES (8.1) Améliorer l'efficacité énergétique (8.3) Favoriser l'utilisation d'énergies qui permettent de réduire les émissions de GES	(2) Bâtiment durable
	Développement d'une mesure des impacts du télétravail sur notre bilan d'émissions de GES		(3) Mobilité durable des employés de l'État et télétravail
Poursuivre l'évolution de notre système de gestion de la performance globale de nos bâtiments	Nombre de certifications BOMA BEST renouvelées et maintenant leur niveau d'excellence	(1.1) Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique (2.2) Appuyer le développement des filières vertes et des biens et services écoresponsables produits au Québec (2.5) Aider les consommateurs à faire des choix responsables	(2) Bâtiment durable
Intégrer davantage dans nos activités le principe des 4R : repenser, réduire, réutiliser, recycler	Nombre de nos établissements de jeux certifiés <i>ICI on recycle +</i>		(4) Gestion environnementale : prévention et gestion des matières résiduelles
	Nombre de projets d'amélioration des TIC développés par le Comité numérique responsable		-
	Taux de récupération des matières recyclables dans nos établissements de jeux		(4) Gestion environnementale : prévention et gestion des matières résiduelles
	Taux de récupération des matières compostables dans nos établissements de jeux		
	Taux de mise en valeur des composantes des ALV		-
Nombre de billets à gratter imprimés sur un support contenant 100 % de matières recyclées postconsommation	-		
Proportion de billets à gratter imprimés sur un papier certifié FSC	(2.5) Aider les consommateurs à faire des choix responsables	-	

Action structurante	Indicateur	Objectif de la SGDD 2015-2020	Thème prioritaire 2021-2022
Favoriser la diversité et l'inclusion	Proportion d'embauches de personnes issues de la diversité	(4.1) Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables	-
Promouvoir des pratiques favorisant l'intégration des personnes handicapées sur les plans physique et social	Nombre de plateaux de travail élaborés pour des personnes atteintes d'une déficience intellectuelle avec ou sans trouble du spectre de l'autisme		
	Mise en œuvre d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées		
Inculquer la notion de leadership inclusif	Proportion évolutive de nos gestionnaires actifs(ives) formé(e)s sur les biais inconscients		
Mettre en place les meilleures pratiques favorisant la santé et le mieux-être en entreprise	Niveau de Reconnaissance Entreprise en santé	(5.1) Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie	
Gérer l'offre de jeux de hasard et d'argent de façon responsable dans l'intérêt de la collectivité québécoise	Dividende annuel versé au gouvernement du Québec	-	
Être présents dans toutes les régions du Québec	Nombre de régions administratives ayant bénéficié d'une activité de la Collection Loto-Québec ou de notre programme de commandite	(1.5) Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	-
Soutenir les artistes émergents ou de la relève	Proportion des activités développées en collaboration avec la Collection Loto-Québec mettant de l'avant des artistes émergents ou de la relève		
Favoriser la visibilité des œuvres de la Collection Loto-Québec et leur rayonnement dans l'environnement numérique	Présentation numérique d'œuvres de la Collection Loto-Québec		
Intégrer l'écoconditionnalité dans l'attribution de nos commandites	Implantation d'une nouvelle politique organisationnelle sur la commandite afin d'accroître nos exigences en matière de RSE	(2.3) Favoriser l'investissement et le soutien financier pour appuyer la transition vers une économie verte et responsable	(6) Soutien financier durable
Poursuivre notre contribution à des OSBL	Contribution financière remise annuellement aux OSBL exploitant des kiosques de loterie et des salles de bingo	(4.2) Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	-
	Soutien financier à des OSBL (autres que ceux exploitant des kiosques et du bingo) et à des projets caritatifs		
	Implantation d'une mesure des retombées générées par nos contributions	-	
Promouvoir l'action citoyenne auprès de notre personnel	Taux d'implication de notre personnel dans la communauté	(4.2) Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	

Les objectifs suivants de la Stratégie gouvernementale de développement durable concernent moins les compétences dévolues à notre organisation. Nous n'avons donc pas prévu que des actions précises soient entreprises à cet effet dans notre plan de responsabilité sociétale 2021-2023.

- (1.6) Coopérer aux niveaux national et international en matière de développement durable, en particulier avec la Francophonie
- (2.1) Appuyer le développement des pratiques et des modèles d'affaires verts et responsables
- (2.4) Développer et mettre en valeur les compétences permettant de soutenir la transition vers une économie verte et responsable
- (3.1) Gérer les ressources naturelles de façon efficiente et concertée afin de soutenir la vitalité économique et de maintenir la biodiversité
- (3.2) Conserver et mettre en valeur la biodiversité, les écosystèmes et les services écologiques en améliorant les interventions et les pratiques de la société
- (4.3) Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés
- (6.1) Favoriser la mise en œuvre de bonnes pratiques d'aménagement du territoire
- (6.2) Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires
- (6.3) Soutenir la participation publique dans le développement des collectivités
- (6.4) Renforcer la résilience des collectivités par l'adaptation aux changements climatiques et la prévention des sinistres naturels
- (7.1) Accroître l'accessibilité aux services, aux lieux d'emploi ainsi qu'aux territoires par des pratiques et par la planification intégrée de l'aménagement du territoire et des transports durables
- (8.2) Optimiser la production d'énergies renouvelables au bénéfice de l'ensemble de la société québécoise



LOTO
QUÉBEC

lotoquebec.com



CERTIFIÉ - NIVEAU 4
CADRE DU JEU RESPONSABLE
2019 - 2022

CERTIFIÉ
NORME DE CONTRÔLE DE SÉCURITÉ
VALIDE JUSQU'EN JUIN 2023